

Мета: узагальнити й систематизувати знання учнів про види сучасного ділового спілкування, особливості телефонної розмови; удосконалювати вміння й навички вести телефонну розмову з дотриманням правил етикету; розвивати комунікативно-мовленнєві вміння, критичне мислення, уяву; виховувати у школярів моральні якості.

Обладнання: підручник.

Внутрішньопредметні зв'язки: синтаксис (текст), лексикологія, стилістика.

Міжпредметні зв'язки: література, історія, етика.

Тип уроку: урок розвитку мовленнєвої компетенції.

ПЕРЕБІГ УРОКУ

1. Організація класу

2. Ознайомлення з темою, метою і завданням уроку

- Прочитайте прислів'я. Що їх об'єднує. Сформулюйте тему й мету уроку.

Телефонна розмова знаходиться на межі мистецтва і життя. Це розмова не з людиною, а з образом, який виникає в тебе, коли ти її слухаєш (Андре Моруа).

Телефонні розмови тому такі невимушені й дружні, що співрозмовники не бачать один одного (Леопольд Новак).

3.Актуалізація опорних знань і мотиваційних резервів учнів

Мозковий штурм

- У чому полягають переваги і недоліки телефонної розмови порівняно з «живим» спілкуванням?

4.Процесуально-діяльнісний етап

Робота з текстом

- Прочитайте текст. Яка інформація є новою для вас? Сформулюйте основні правила телефонної розмови.

Сучасний етикет вимагає, щоб той, хто відповів на дзвінок, сказав: «236-98-02 слухає» або назвав установу, наприклад, «школа № 30», «приймальна комісія» та назвав себе «слухає Максименко».

Той, хто телефонує, одержавши відповідь, має привітатись і відрекомендуватись.

Якщо він звертається від імені своєї установи, то називає її. Якщо хтось із абонентів не відрекомендувався, інший запитує: «Вибачте, з ким я розмовляю?» або «Перепрошую, хто біля телефону?»

Якщо службовець, якому телефонують, не може підійти до телефону, нечемно виявляти цікавість і детально розпитувати про причину дзвінка. Інша річ, коли той, хто підняв слухавку, може вирішити питання замість відсутнього.

Ініціатива завершення розмови належить тому, хто зателефонував. Однак, якщо розмовляють чоловік і жінка, таке «право першості» належить жінці. Таким правом може скористатися й співрозмовник, старший за віком або за службовими обов'язками. Молодший може повідомити старшому лише про те, що він уже з'ясував усе потрібне.

Закінчення розмови супроводжують етикетні вислови, що означають вдячність за розмову, вибачення за турботу та прощання.

Якщо відбулося неправильне з'єднання, перед абонентом вибачаються за турботу. Не можна кидати слухавку, не сказавши ні слова, або висловлювати своє незадоволення. Той, до кого помилково зателефонували, у свою чергу, не повинен виявляти нечемності (З підручника).

Дослідження-спостереження

► Поясніть, чим ділова телефонна розмова має відрізнятися від приватної. Чим пояснюється така вимога до ділової розмови, як лаконічність? Дібрати етикетні формули початку- закінчення ділової телефонної розмови. За потреби скористайтесь етикетними формулами, поданими в довідці. Довідка: Я телефоную в такій справі. Я маю повідомити Вам

про. Ви просили мене зателефонувати з приводу. Вибачте, Ви не зайнят(ий, а) зараз? Вибачте, що відволікаю Вас від справ. Чине змогли б Ви мене вислухати? Дозвольте висловити свою думку. На мій погляд (на мою думку, як мені здається). Не зловживатиму Вашим часом (терпінням). У мене все (от і все). Отож домовилися. Вибачте за турботу. Вдячний за розмову. Дякую за увагу. Спасибі за допомогу (інформацію). З Вашого дозволу я зателефоную ще. Чекатиму на Ваш дзвінок. Телефонуйте, якщо буде потреба. Завжди радий допомогти.

5.Контрольно-рефлексивний етап

6.Домашнє завдання

► За допомогою смайлів побудувати інтернет-повідомлення.

